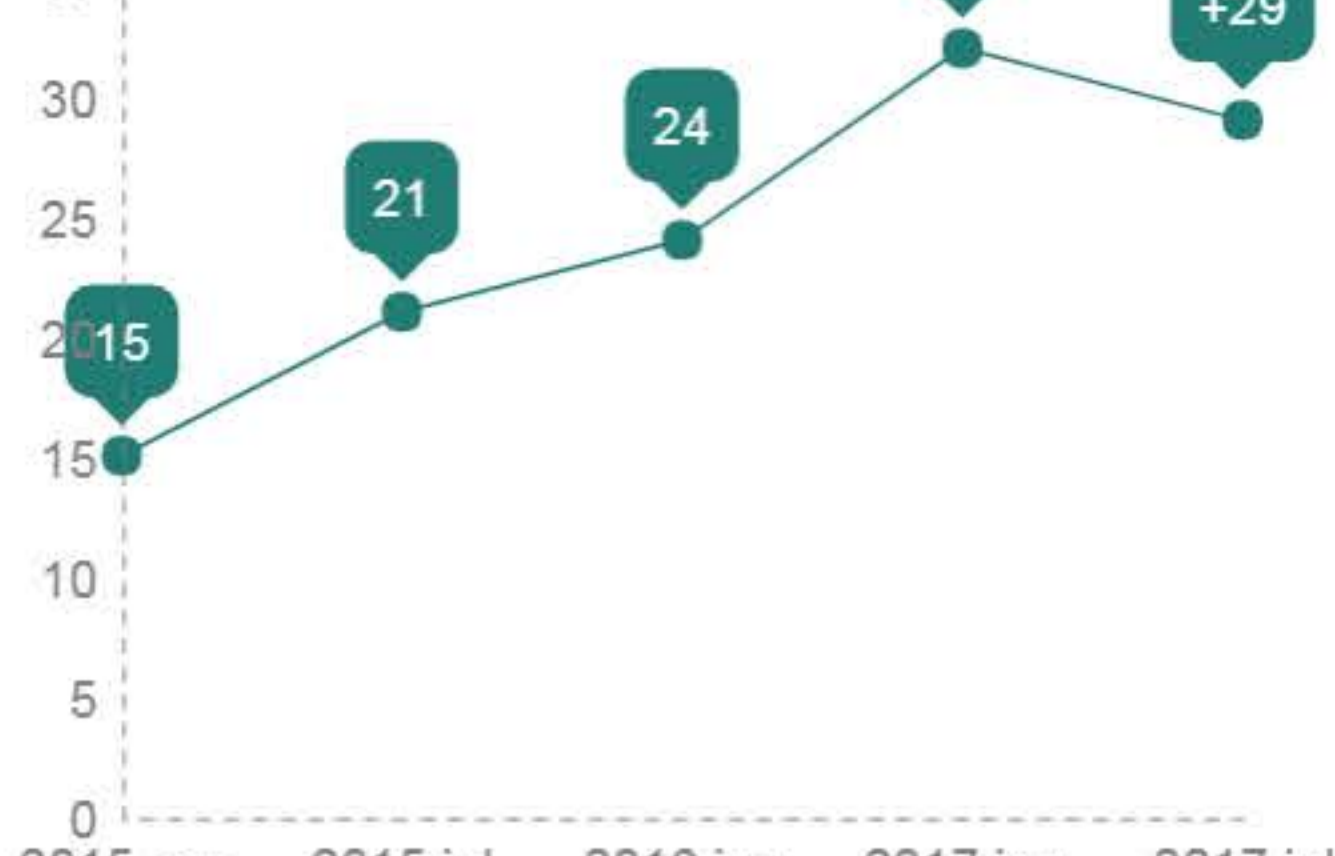


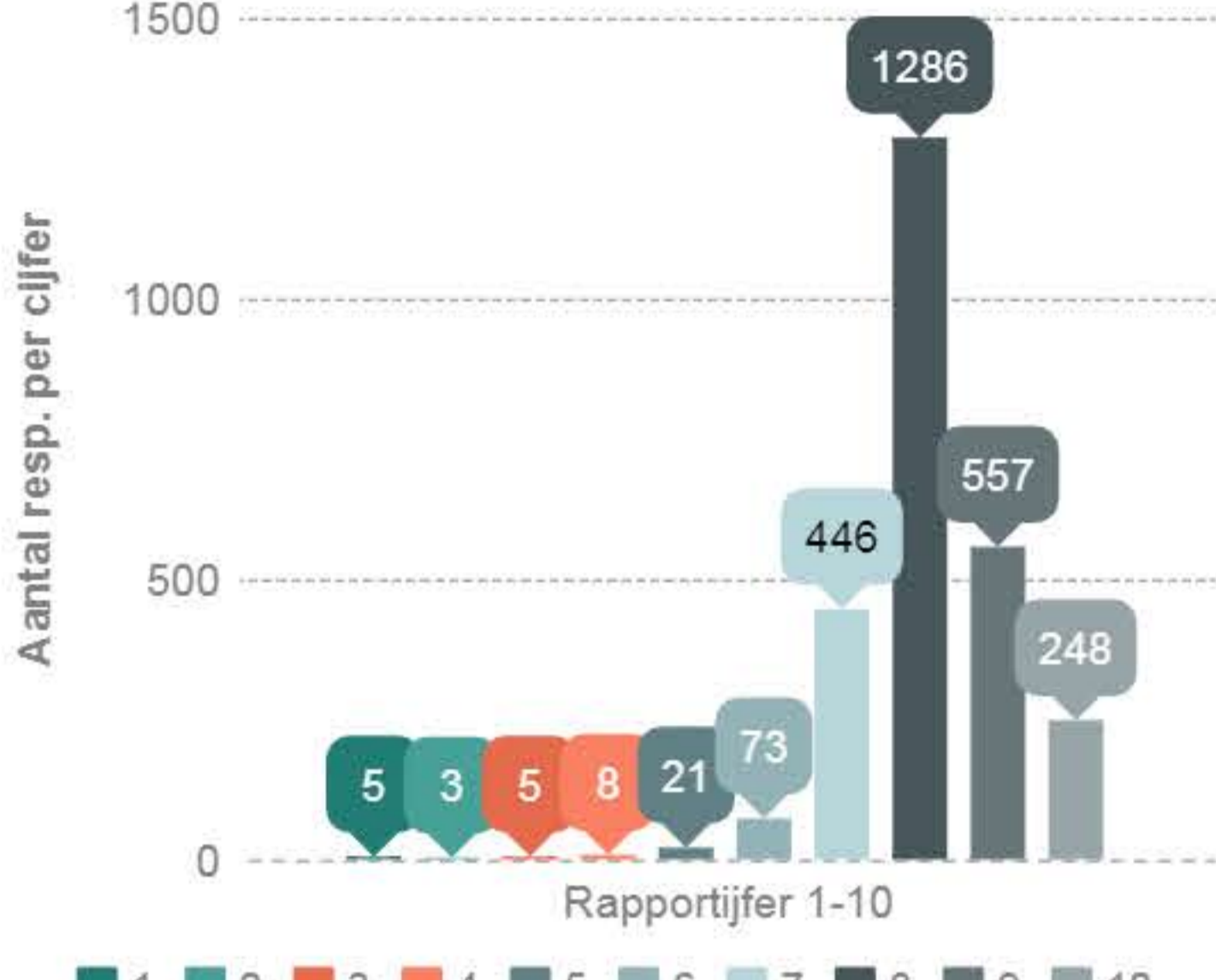
Hoe waarschijnlijk is het dat u, op basis van uw ervaringen tot nu toe, ons zou aanbevelen bij een vriend of collega?

NPS



Met welk rapportcijfer beoordeelt u onze totale dienstverlening?

8,1



Met welk rapportcijfer beoordeelt u onze diensten?

8

Dienst	Resp.	% van antwoorden	gem	med	SD
Tolk op locatie	2652	6 22 13 5 53	8.23	8	1.07
Tolk per telefoon	2652	4 15 35 16 6 22	7.99	8	1.12
Conference call met tolk	2652	2 4 89	7.91	8	1.31
Congrestolk	2652	98	7.54	8	1.61
Videotolk	2652	98	7.23	7	1.95

Gemiddelde: 8,05 — Mediaan: 8 — Standaarddeviatie: 1,16

1144 van de respondenten hebben tips gegeven om het rapportcijfer verder te laten stijgen

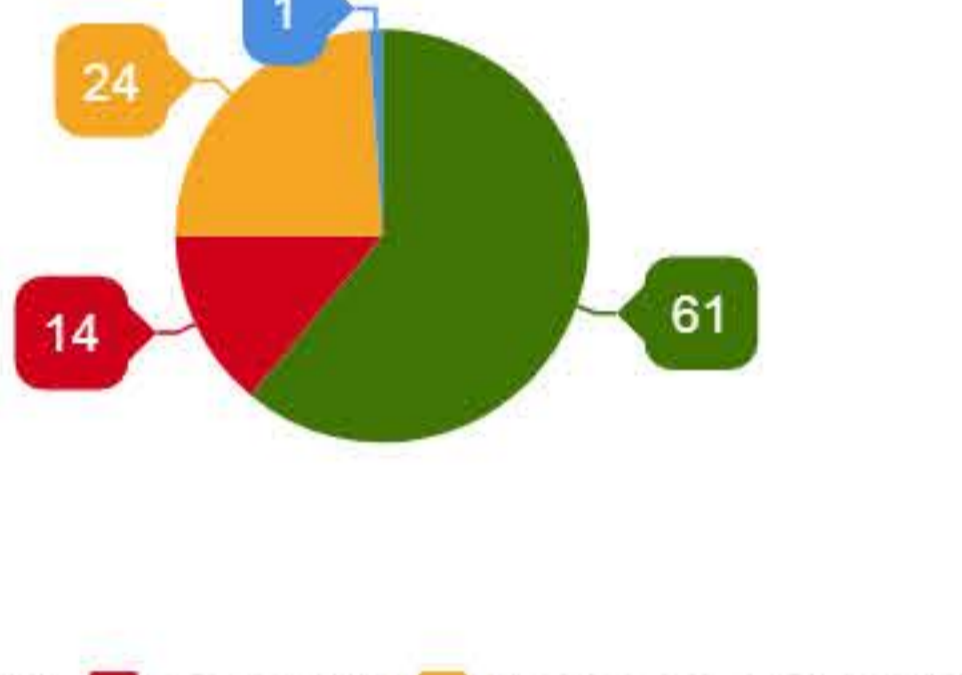
Enkele aandachtspunten die vaak genoemd zijn:

- Kwaliteit van de tolken is erg verschillend
- Beheersing van NL taal is soms onvoldoende
- Tolken mogen zich niet bemoeien met de inhoud
- Tijdige aanwezigheid van de tolken
- Tolken moeten beter letterlijk vertalen wat er wordt gezegd en geen eigen interpretatie geven aan de inhoud
- Teveel achtergrondlawaai / ruis op de achtergrond tijdens telefonische tolk
- Keuzemenu duurt veel te lang
- Op tijd tolken weten wanneer een tolk niet kan
- Meer tolken tot de beschikking hebben
- Beter bereikbaarheid van TVcN
- Voorkeur voor bepaalde tolk doorgeven

Telefonische bereikbaarheid en contactcenter



Zou u gebruik maken van het online aanvragen van tolkdiensten?



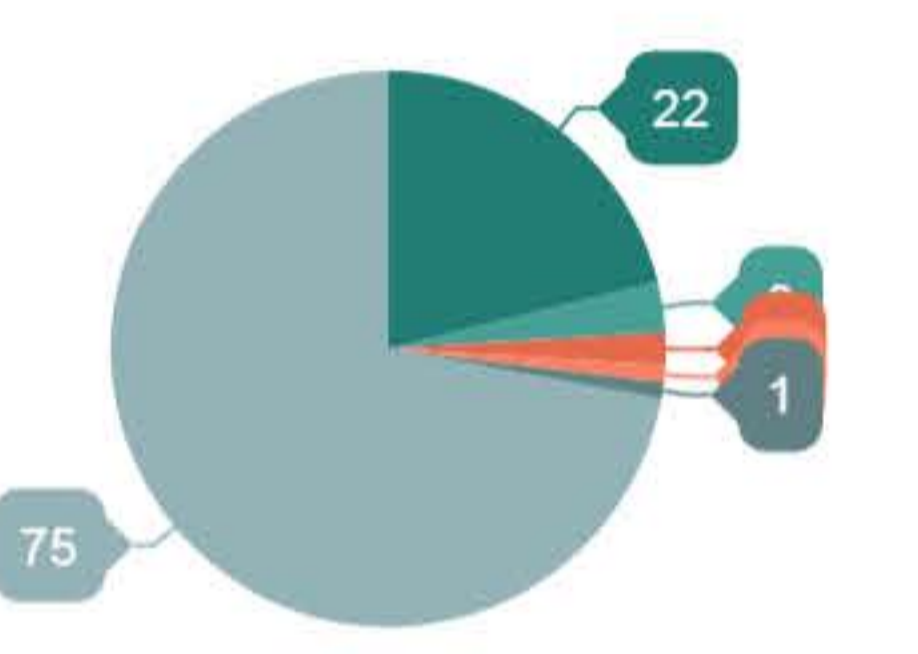
Tevredenheid over onze tolken en de Tolken App



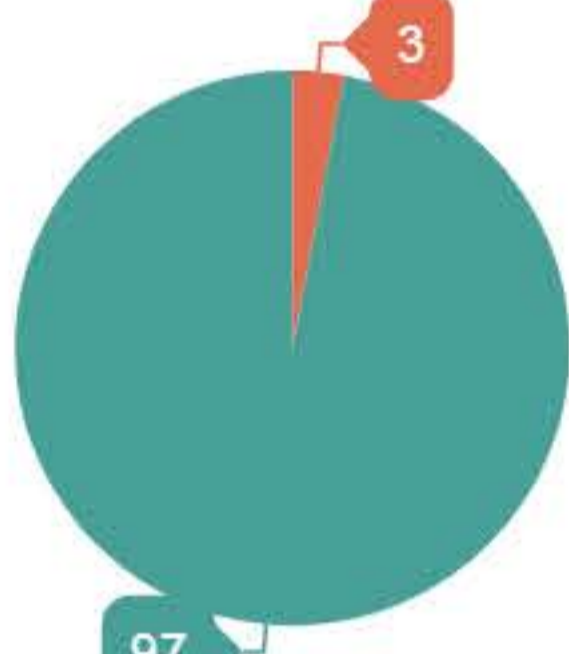
4 uit 5

Nieuwe ontwikkelingen en diensten

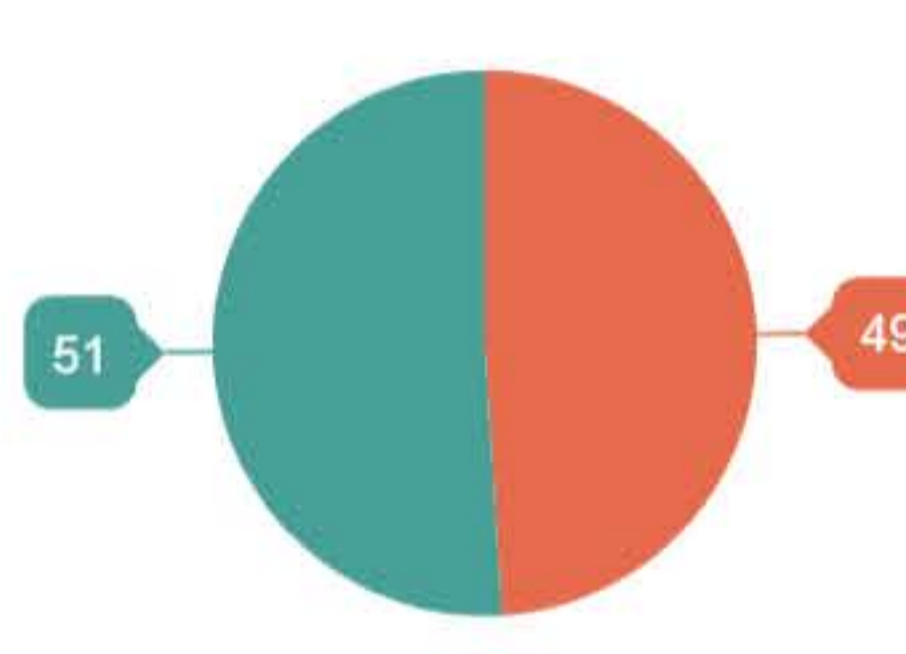
Bekendheid diensten



Gebruik TALK app



Wil op de hoogte blijven



Nieuwsbrief

Ontvangt nieuwsbrief



Wil nieuwsbrief ontvangen



Onderwerpen nieuwsbrief



Klachtenafhandeling

Subvragen	Resp.	% van antwoorden	gem	med	SD
Zodra ik een klacht heb, meld ik dit direct	2428	5 13 29 10 42	3.69	4	0.92
Ik ben tevreden over de klachtenafhandeling	2428	3 10 6 78	3.22	3	0.97
Ik weet waar ik een klacht kan melden	2428	4 12 17 20 4 44	3.15	3	1.06

Gemiddelde: 3,39 — Mediaan: 4 — Standaarddeviatie: 1,02

Feedback



Vind het een erg prettige samenwerking

Uitstekende ervaring met jullie service kwalitatief uitstekend en de behandeling aan de telefoon correct en vriendelijk
Uw dienstverlening en ondersteuning waardoor ik hoog
Ik vind het eigenlijk altijd wel goed gaan!
Geen opmerkingen. Helemaal tevreden
Voor de gesprekken met de tolk via de telefoon, is er wat betreft mijn ervaringen geen verbetering nodig
Zo verder gaan met deze dienstverlening
Wat mij betreft gaat het perfect
Jullie hebben altijd snel een tolk gevonden, ook als je niet gereserveerd hebt
Gewoon zo doorgaan!
Ik vind dat het heel goed werkt zoals het nu gaat, ik heb eigenlijk geen tips
Het loopt gesmeerd, jullie denken mee. Ben erg tevreden
Uitstekende ervaring met een tolk op locatie (Arabishe taal, weet niet meer welke), erg prettige persoon die goed aanvoelde
Gewoon doorgaan op dezelfde weg
Ik ben erg tevreden, direct beschikbaar, fijn om te hebben
Bereidwillige medewerkers, er wordt zoveel mogelijk naar een match gezocht
Tolken zijn afgelopen tijd professioneler en beter geworden. Hieraan blijven werken
Mijn persoonlijke ervaringen met jullie zijn zonder meer goed derhalve geen specifieke aanbevelingen

Voorkeurstolken toestaan

Proberen om tolk op locatie dezelfde te laten zijn als de tolk die eerder is geweest. Continuïteit voor onze cliënten is daarin fijn
Goed blijven controleren of tolken integer zijn, de Nederlandse taal goed machtig zijn en of zij hun aandacht volledig bij het tolkgesprek hebben
Mogelijk samen om tolken met verschillende talen te combineren
De invulvelden t.b.v. de aanvraag iets veranderen. Nu wordt regelmatig door TVcN nog gebeld met de vraag naar info, waarnaar in het aanvraagformulier niet gevraagd wordt
Beschikbaarheid tolken vergroten
Via de gemeenten app ervoor zorgen dat er niet om persoonlijke klantcode en ordernummer wordt gevraagd. Deze moeten via de app vooraf al ingevoerd zijn zodat je meteen iemand aan de lijn krijgt, want anders is de app niet beter dan een algemeen tel. nummer hebben
De tolken verplichten om in een rustige kamer te zitten zodat we elkaar goed kunnen verstaan
Tolken koppelen aan specifieke onderwerpen. Een juridische tolk moet wel kennis hebben van het juridische jargon
Tijd loslaten, lastig om vooraf aan te geven hoe lang een huisbezoek duurt
Wachttijd voor telefonische tolk is soms erg lang, met name Tigrinya
Ik zou graag vooraf zeker willen weten dat de tolk LHBT vriendelijk is
Zorgen dat de Tolk in het sociale omgang ook wat meer vaardigheden aanleert, zoals vriendelijkheid, klantgerichtheid etc.

Poolse tolk wordt regelmatig afgebeeld en dan komt ook ons werk in problemen

Tolken dienen ook de Nederlands taal goed te beheersen en niet alleen de andere taal. Daarnaast dienen tolken zich niet te veel te mengen met het gesprek, maar zich puur te richten op de vertaling
Ruim van te voren aangevraagde tolken konden niet worden geleverd. Als dit wel het geval is stijgt het rapportcijfer
Ondanks dat vooraf in gesprekken tolken expliciet de vraag krijgen letterlijk te vertalen ontstaan complete gesprekken met betrokkenen. Dit is niet de bedoeling maar gebeurt helaas te vaak
Als je de tolk aanvraagt wordt de ene keer je klantcode gevraagd, de volgende keer je naam, soms lang zoeken, andere keer heel vlot, niets van een code bekend, beetje onduidelijk dan
Algemeel niveau van de Nederlands taal van de tolken kan aangescherpt worden
Meerdere keren aangemaakt dat het gesprek langer duurde dan vooraf aangegeven. Na de afgesproken tijd werd zonder voorafkondiging de haak er op gezoid. Dit vind ik niet klantvriendelijk
Een aantal keren werd, in de afgelopen weken, het gesprek verbroken, waarna de betreffende tolk niet meer bereikbaar/beschikbaar was, terwijl toch de geplande tijd nog niet om was. Zeer vervelend voor de cliënt, die net in zijn verhaal zit...
Gedragregels of iets dergelijks opstellen (sommige tolken zijn met van alles bezig tijdens een tolkdienst)
De communicatie met TVcN en medewerkers is sterk wisselend te noemen